

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «Подписка на виртуальный межсетевой экран UserGate»

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим Доступность Услуги, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуги «Подписка на виртуальный межсетевой экран UserGate» (далее – Услуга), описанной в настоящем Приложении.
- 1.2. Услуга предоставляется в сотрудничестве с ООО «Юзергейт» (далее – Партнер).
- 1.3. В рамках Услуги Исполнитель предоставляет Заказчику регистрационные ключи и ПО UserGate-VM для самостоятельного размещения в инфраструктуре Заказчика. Инцидентом для данной услуги является неработоспособность предоставленных регистрационных ключей или ошибки в предоставленном ПО UserGate-VM. Любые нарушения работоспособности, связанные с некорректной установкой, настройкой программного обеспечения и обновлением программного обеспечения находятся в зоне ответственности Заказчика и не подпадают под действие данного Соглашения.
- 1.4. В рамках Услуги под восстановлением работоспособности сервиса подразумевается предоставление Заказчику действующих регистрационных ключей или описания способа разрешения выявленных проблем в ПО UserGate-VM. Применение регистрационных ключей и рекомендованных способов устранения входит в зону ответственности Заказчика и не подпадают под действие данного Соглашения.
- 1.5. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что даёт Заказчику право на получение пересчёта стоимости Услуги.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 2.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведения Исполнителем Регламентных, Срочных работ и/или Предварительных работ представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон.
- 2.3. Для ускорения времени обработки Инцидента при обращении в Службу технической поддержки Заказчик должен сообщить максимально полную информацию о программном обеспечении, его конфигурации и последовательности шагов, приведших к Инциденту. В случае недостатка информации Служба технической поддержки может запросить у Заказчика уточнения. Время восстановления начинается отсчитываться с момента получения Исполнителем полной информации по Инциденту от Заказчика.

3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. В рамках Услуги определены следующие типы Обращений Заказчика:

Тип	Приоритет	Описание
Инцидент	Критичный	Инцидент влечёт за собой полную потерю работоспособности Услуги, и Заказчик не может восстановить работоспособность самостоятельно (предоставленный регистрационный ключ валидируется с ошибкой).
	Высокий	Инцидент влечёт за собой значительную потерю работоспособности Услуги, при этом ИТ-система сохраняет работоспособность в ограниченном объёме (развернутый образ UserGate-VM зависает или падает в core-dump).
	Средний	Инцидент влечёт за собой несущественную потерю работоспособности Услуги. (предоставленный регистрационный ключ не соответствует запрошенным характеристикам или наблюдаются проблемы с заявленной функциональностью UserGate-VM).
Запрос на обслуживание	Высокий	Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемой ему Услуги, не связанная со сбоем или отказом в предоставлении Услуги. Запрос на формирование новых или изменение существующих регистрационных ключей, регенерацию токена в связи с переносом регистрационных ключей на другую VM, прекращение срока действия регистрационного ключа.
	Средний	Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемой ему Услуги, не связанная со сбоем или отказом в предоставлении Услуги. Консультации пользователей по работе с Услугой, предоставление инструкций и обучающих материалов, восстановление и анализ данных, предоставление статистических данных, отчетов.
Запрос на изменение	Не применимо	Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемой ему Услуги, не связанная со сбоем или отказом в предоставлении Услуги. Запрос на дополнительную функциональность UserGate, которая не входит в описание Услуги.

- 3.2. Согласно пункту 6.5 Регламента взаимодействия Сторон для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Табл. 1. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции (ч.)	Время восстановления (ч.)	СВП
Инцидент	Критичный	0.25	4	24*7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни.
	Высокий	0.25	24	
	Средний	0.25	80	9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
Запрос на обслуживание	Средний	0.25	120	9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
Запрос на изменение	Не применимо	-	-	По согласованию сторон

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ, СРОЧНЫХ И/ИЛИ ПРЕДАВАРИЙНЫХ РАБОТ

4.1. Условия проведения Регламентных и/или Срочных работ приведены в Таблице 2.

Табл. 2. Условия проведения Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 4 (четырёх) часов в месяц.	Не менее чем за 1 (один) рабочий день до начала перерыва	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 1 (один) рабочий день до начала перерыва
Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Не менее чем за 2 (два) часа до начала перерыва.	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) часа до начала перерыва
Предаварийные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Непосредственно перед началом перерыва.	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику непосредственно перед началом проведения работ.

5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

5.1. В Таблице 3 приведены показатели Доступности Услуги.

Табл. 3. Показатели Доступности Услуги

Наименование Услуги	Показатели Доступности Услуги в год, %
Подписка на виртуальный межсетевой экран UserGate	99,9%

6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

6.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение Доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 4).

Табл. 4. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

Доступность Услуги за Отчетный период	Время недоступности Услуги за Отчетный период	Размер компенсации
≥ 99,9 %	Равно или менее 45 минут	Компенсация не предоставляется
<99,9 %	Более 45 минут	1% от стоимости Услуги за период оказания.
<99,5 %	Более 3,5 часов	3% от стоимости Услуги за период оказания
<99 %	Более 7 часов	5% от стоимости Услуги за период оказания
<98 %	Более 14,5 часов	10% от стоимости Услуги за период оказания

<97 %	Более 22 часов	20% от стоимости Услуги за период оказания
-------	----------------	--

7. ОГРАНИЧЕНИЯ

- 7.1. В случае невозможности разрешить Инцидент на стороне Исполнителя и эскалации его на сторону Партнера сроки по устранению Инцидента могут быть увеличены в соответствии со сроками, установленными Партнером в собственном соглашении об уровне обслуживания. В случае увеличения сроков устранения Инцидента Партнером Исполнитель обязан уведомить об этом Заказчика.